



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

HTM en je persoonlijke gegevens

HTM gaat altijd zorgvuldig en veilig met persoonlijke gegevens om. Wij verwerken gegevens die door personen zelf worden ingevuld op online formulieren zoals de gegevens voor het aanvragen van een jaarabonnement, gegevens die betrekking hebben op vragen, klachten, claims, gevonden en verloren voorwerpen. Om toe te zien op de veiligheid in onze trams en bussen en op de halten, maken wij ook gebruik van camerabeelden.

In dit privacy statement wordt beschreven hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken.

Voorop staat dat HTM zich in alle gevallen houdt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast is HTM gebonden aan de Gedragscode Verwerking persoonsgegevens OV-chipkaarten.

Hoe verwerken wij persoonsgegevens?

Het verwerken van persoonsgegevens dient meerdere –hierna genoemde– doelen. Persoonsgegevens worden niet automatisch voor alle doelen tegelijkertijd gebruikt.

Doelen:

- Uitvoeren van de aangegane overeenkomst, bijvoorbeeld aanschaf en gebruik jaarabonnement.
- Informatie en service: o.a. aanvragen voor foto-/film- en sponsorverzoeken, reisinformatie (zoals e-mails over werkzaamheden, wijziging dienstregelingen, omleidingen en storingen), voor het afhandelen van vragen, verzoeken, klachten, gevonden en verloren voorwerpen of voor verzoeken om restituties bij het gebruik van de OV-chipkaart.
- Aanbod verbetering: verwerken van niet tot personen herleidbare gegevens voor bijvoorbeeld marktonderzoek, managementinformatie, analyse, algemene strategie, het ontwikkelen van producten en diensten ter verbetering van de dienstverlening en het uitvoeren van marketingacties.
- Fraudebestrijding: o.a. voor onderzoek naar onrecht gebruik van de OV-chipkaart met een HTM-abonnement/product erop of de regeling 'Geld terug bij vertraging'.
- Sociale veiligheid: om toe te zien op de veiligheid in onze trams en bussen en op de halten, o.a. onderzoek naar geweldplegers.
- Financiële administratie: uitvoeren van de debiteurenbeheer (zoals het berekenen, innen of crediteren van facturen van abonnementen of andere reisproducten en het onderhouden van contacten met debiteuren) en opbrengstadministratie.
- Historische & statistische doeleinden: o.a. aantallen in- en uitstappers.
- Naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet Personenvervoer 2000 en de fiscale wet- en regelgeving.

HTM verwerkt persoonsgegevens op grond van onderstaande in de AVG genoemde grondslagen:

- Toestemming van de persoon;
- Uitvoering van de overeenkomst;
- Gerechtvaardigd (bedrijfs)belang.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

HTM past verschillende bewaartermijnen toe, welke altijd in overeenstemming zijn met de AVG. In de onderstaande overzichten voor de OV-chipkaart, de website en apps en cameratoezicht worden de betreffende bewaartermijnen vermeld.

Aanvragen voor foto-/film- en sponsorverzoeken met persoonsgegevens worden verwijderd nadat het verzoek in behandeling is genomen.

Persoonsgegevens zijn beveiligd

HTM heeft maatregelen getroffen om persoonlijke gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Die maatregelen variëren van fysieke maatregelen als een inbraakalarm en toegangscontrole tot diverse organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen. Willekeurige HTM-medewerkers of derden hebben geen toegang tot persoonlijke gegevens.

Niet verstrekken van gegevens aan derden

HTM geeft geen persoonlijke gegevens door aan derden. Op grond van wet- en regelgeving is HTM wel verplicht mee te werken aan opsporingsinstanties, zoals de politie, belastingdienst of FIOD, als zij om persoonlijke gegevens vragen. HTM onderzoekt in dergelijke gevallen nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zal zich uiteraard ook bij deze wettelijke verplichting houden aan de eisen zoals door de AVG zijn vastgesteld.

Rechten

Iedereen heeft recht op inzage in zijn/haar persoonsgegevens die HTM van jou verwerkt. HTM kan op verzoek een schriftelijk overzicht verstrekken van persoonsgegevens die bij HTM bekend zijn. Voor personen jonger dan 16 jaar dan moeten ouders of voogd een verzoek indienen. Een verzoek kan ingediend worden per e-mail (gegevensbescherming@htm.nl) voorzien van een kopie van het legitimatiebewijs (streep hierop het BSN-nummer en pasfoto door) en een kopie van de OV-chipkaart (streep hierop de pasfoto door). Je kunt jouw verzoek ook indienen via [dit formulier](#). HTM reageert binnen een redelijke termijn aan het verzoek, ook als HTM niet aan het verzoek kan voldoen. Bovengenoemd e-mailadres is ook te gebruiken voor andere vragen over privacy. Zijn persoonlijke gegevens onjuist of onvolledig? Maak dan ook gebruik van bovenstaand formulier. In persoonlijke accounts in de webshop van HTM kan men zelf aangeven welke informatie hij/zij wel of niet wil ontvangen.

Reisgegevens zijn in te zien via 'Mijn OV-chip' op www.ov-chipkaart.nl. Zie ook de tekst over OV-Chipkaart verderop in dit document.

Ben je van mening dat HTM niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van jouw rechten? Maak dan een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [klacht-melden-bij-de-ap](#)



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Privacy OV-chipkaart

Er zijn twee verschillende OV-chipkaarten: de persoonlijke OV-chipkaart en de anonieme OV-chipkaart. Daarnaast is er ook nog een eenmalige OV-chipkaart die voor beperkte duur of voor een bepaalde reis geldig is. Deze eenmalige OV-chipkaart is ook voor anoniem gebruik.

De persoonlijke OV-chipkaart is een kaart op naam met pasfoto (de nieuwere kaarten bevatten geen foto meer maar dan is de foto wel zichtbaar voor de controleur in zijn handheld bij kaartcontrole). De persoonlijke OV-Chipkaart wordt gebruikt voor zogenaamde persoonsgebonden producten zoals een HTM-jaarabonnement of leeftijdskorting.

Alle partijen die deelnemen aan het OV-Chipkaartsysteem gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en hebben daarover afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens OV-chipkaarten. De gedragscode bevat regels die onder meer bepalen dat persoonsgegevens van reizigers op een nette en zorgvuldige wijze moeten worden verwerkt.

Gebruikers van een persoonlijke OV-chipkaart zijn bekend bij de kaartuitgever Trans Link Systems B.V. (Translink). Translink verwerkt de persoonlijke gegevens van OV-chipkaarten en bijbehorende transacties. Voor meer informatie over het privacybeleid van Translink verwijzen we naar de website <https://www.ov-chipkaart.nl/privacy.htm>.

HTM is niet aansprakelijk voor het privacybeleid van Translink.

Er is geen koppeling tussen abonnement administratie bij HTM en de reisgegevens bij Translink. Gegevens zoals naam, adres en woonplaats op een persoonlijke OV-chipkaart met daarop een HTM-abonnement worden verwerkt in de HTM abonnementenadministratie. De transactiegegevens (zoals check-in /check-out gegevens, locatie en chip-ID) worden verwerkt in het OV-chipkaartsysteem. De HTM abonnementenadministratie is niet gekoppeld aan het OV-chipkaartsysteem en het door HTM inzien van gegevens in het OV-chipkaartsysteem is alleen mogelijk op uitdrukkelijk verzoek van de persoon in kwestie of in geval van (een vermoeden van) fraude met een OV-chipkaart en dan alleen door geautoriseerde personen.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij maken onderscheid tussen transactiegegevens en gegevens die we gebruiken voor onze abonnementenadministratie.

Transactiegegevens (gegevens die gegenereerd worden bij het gebruik van de OV-chipkaart)

Ten aanzien van transactiegegevens geldt dat hieraan gerelateerde persoonsgegevens nooit langer dan 18 maanden worden bewaard.

Abonnementenadministratie

Persoonsgegevens (o.a. contactgegevens) die nodig zijn voor het verstrekken van een abonnement worden verwerkt in de abonnementenadministratie. De bewaartermijnen voor deze gegevens zijn in overeenstemming met de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen 7 jaar.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Privacy HTM-website en apps

Gegevens over het gebruik van de website (htm.nl) en de apps (HTM, HTM TicketApp en HTM Fiets) en de feedback die we krijgen van onze bezoekers helpen ons om onze website en apps verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Klikgedrag

Op onze website worden algemene statistiekgegevens bijgehouden over het gebruik van onze website. Het doel hiervan is om te zien hoeveel bezoekers de HTM-website bekijken, hoeveel tijd zij op de website doorbrengen, welke pagina's het meest worden bezocht, welke informatie het meest wordt gedownload etc. Op deze manier kunnen wij de inrichting van de website optimaliseren zodat wij onze dienstverlening via de website verder kunnen verbeteren, bijvoorbeeld om onze klanten meer gerichte informatie te geven. Via internet worden nooit persoonlijke gegevens opgenomen zonder dat daar expliciet opdracht voor is gegeven of mee is ingestemd, bijvoorbeeld bij het aanvragen van informatie.

Gebruik van cookies

Op de website worden bezoekersgegevens bijgehouden om de belangstelling voor de verschillende onderdelen van de site te meten. Hierdoor kan HTM de website aanpassen aan de belangstelling en ervaringen van bezoekers en de toegang tot en gebruik van de website gemakkelijker maken. HTM maakt hiervoor gebruik van tijdelijke cookies; een klein bestandje dat op de harde schijf van jouw computer wordt opgeslagen. De cookies bevatten géén persoonsgegevens. Cookies kunnen worden uitgezet in elke webbrowser (Chrome, Internet Explorer, Safari en/of Firefox). Alle onderdelen van onze website blijven dan nog steeds leesbaar, maar de functionaliteit kan afnemen.

Google Analytics

Wij maken gebruik van de Google Analytics pixel maar de informatie die daardoor gemeten wordt, wordt volledig anoniem gemaakt. Het IP-adres wordt standaard geanonimiseerd en deze informatie wordt niet met derden gedeeld, ook niet met Google zelf. Wij creëren geen profielen op basis van gebruikersgedrag voor marketingdoeleinden en wij houden ook geen gegevens bij over meerdere apparaten. De cookie die geplaatst wordt, vervalt wanneer de sessie wordt beëindigd.

Social media (Facebook & Twitter)

Op de website zijn buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten ("liken") of delen ("tweeten") op sociale netwerken als Facebook en Twitter. Deze buttons werken door middel van stukjes code die van Facebook respectievelijk Twitter zelf afkomstig zijn. Door middel van deze code worden cookies geplaatst. HTM heeft daar geen invloed op. Lees de privacyverklaring van Facebook respectievelijk van Twitter (die regelmatig kunnen wijzigen) om te lezen hoe zij (persoons)gegevens via deze cookies verwerken.

Technische beveiliging

Om persoonsgegevens optimaal te beschermen tegen onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik, maakt HTM gebruik van beveiligingstechnologie. De beveiliging voldoet aan de eisen die de AVG aan ons stelt.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Privacybeleid van derden

Op de website staan links naar websites van andere organisaties zoals ov-chipkaart.nl en Survio. HTM draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen omgaan met persoonsgegevens.

Contact en vragen

Vragen over onze cookie toestemming of het aanpassen van gegevens worden behandeld door onze klantenservice. Wij zorgen ervoor dat de informatie binnen één maand wordt aangepast.

Webshop HTM

De webshop van HTM registreert persoonlijke gegevens waarvoor door de gebruiker toestemming is gegeven. Het gaat om e-mailadres, voor- en achternaam, gebruikersnaam en wachtwoord. Indien gewenst en door de gebruiker ingevuld, is een overzicht van je reisproducten en OV-chipkaarten binnen dit onderdeel van onze website te vinden.

HTM apps

HTM biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. HTM kan voor een goede werking van de app bij installatie toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens via apps valt ook onder dit privacy statement.

Wifi op halten

Op sommige halten kun je gebruik maken van HTM-wifi. HTM heeft inzage in het IP/MAC-adres en de zendmast waarmee je bent verbonden. Wanneer je gebruik maakt van wifi op de halten ben je bekend bij VodafoneZiggo. Voor meer informatie over het privacybeleid van VodafoneZiggo verwijzen we naar de website <https://www.vodafoneziggo.nl/136/privacy>. HTM is niet aansprakelijk voor het privacybeleid van VodafoneZiggo.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Je account in de webshop en in de apps kun je zelf wijzigen of verwijderen. Het account wordt niet automatisch verwijderd.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Privacy Cameratoezicht

Een van de maatregelen die HTM neemt om de veiligheid van onze reizigers te verbeteren is toezicht uit te oefenen o.a. door gebruik van camera's. Dit is een belangrijk hulpmiddel bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten of een onrechtmatige daad. Waar cameratoezicht wordt toegepast, wordt dit door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven.

Cameratoezicht in trams, bussen en halten

In en aan alle trams en bussen van HTM hangen camera's. Het cameratoezicht in de trams en bussen is bedoeld om de sociale veiligheid van de medewerkers en reizigers te verhogen en ter bescherming van de eigendommen van HTM. Het cameratoezicht op de halten is bedoeld om de sociale veiligheid op de halten te vergroten en om ongewenst of onveilig gedrag van reizigers te voorkomen.

De opnames (beeld en geluid) gebruiken wij bij het opsporen en vervolgen van personen die een strafbaar feit of onrechtmatige daad hebben gepleegd. Ook in geval van letsel of (im)materiële schade als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad en het geven van onderricht aan medewerkers die betrokken zijn bij het cameratoezicht kunnen opnames worden gebruikt.

De camerabeelden worden live door medewerkers bekeken die daartoe specifiek geautoriseerd zijn en een geheimhoudingsplicht hebben. Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers.

Werkwijze bij een (mogelijk) incident

Als er sprake is van een incident dat mogelijk om opvolging (bijv. aangifte bij de politie) vraagt, noteren we direct het tijdstip. De opnames rond het genoteerde tijdstip worden zo spoedig mogelijk bekeken en beluisterd. Indien HTM besluit aangifte te doen bij de politie, zal HTM de opnames aan de politie verstrekken wanneer de opnames daarbij kunnen dienen als (ondersteunend) bewijsmateriaal. Daarnaast kunnen de opnames op verzoek binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking worden gesteld aan opsporingsinstantie.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

De opnames uit de voertuigen bewaren we, als er geen incident is geweest maximaal 24 uur. Camerabeelden van halten worden maximaal 72 uur bewaard indien er geen incidenten zijn gemeld. Camerabeelden van de halten op de locaties Centraal Station en Hollands Spoor worden 28 dagen bewaard.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Privacy Informatiehuishouding

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?

HTM en de andere openbaar vervoersbedrijven willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. HTM en de andere openbaar vervoersbedrijven (tezamen “wij” of “we” of “ons”) hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij hebben besloten dat er voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers, alleen gebruik mag worden gemaakt van zogenaamde transactiegegevens, niet van klantgegevens zoals naam of geboortedatum.

Transactiegegevens ontstaan als er met een OV-chipkaart wordt in- en uitcheckt door het uitlezen van de chip-ID in de kaart. Deze gegevens worden gebruikt om reistransacties af te handelen. Dit wordt uitgevoerd door Translink. De transactiegegevens zijn terug te vinden in het transactieoverzicht van de OV-chipkaart.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die wij eerder in dit Privacy Statement hebben opgesomd.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, laten wij de gegevens pseudonimiseren. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd laten wij onder beheer van Translink onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. De onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Centraal aanspreekpunt

Bij Translink is een centraal aanspreekpunt ingericht waar vragen over verwerking van gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten kunnen worden gesteld. Ook kan daar een verzoek worden ingediend over het niet gebruiken van transitiegegevens voor statistiek onderzoek naar reispatronen.



Privacy

Privacy statement Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Vermeld in de email het kaartnummer en vermeld dat je bezwaar maakt tegen het gebruik van de transactiegegevens gekoppeld aan de vermelde kaart voor statistische doeleinden. Stuur de mail naar Translink privacy@ov-chipkaart.nl

Met wie delen wij gegevens?

Gegevens worden door Translink verwerkt in opdracht van ons. Hierover hebben wij met Translink afspraken gemaakt in een verwerkersovereenkomst, bijvoorbeeld over de beveiliging en het gescheiden bewaren van gegevens.

Translink schakelt een partij in voor het pseudonimiseren van de transactiegegevens. Door de pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen. Translink stelt vervolgens de verzamelde statistische onderzoeksbestanden samen die niet meer tot personen herleidbaar zijn.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van de dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na respectievelijk gemaakte reis.

Wijzigingen HTM behoudt zich het recht voor om indien nodig deze tekst te wijzigen. De wijzigingen zullen altijd in overeenstemming zijn met de AVG.